Обслуживание на прилавке. Multi Point Service

Контрольный лист наблюдений (КЛН) на станции / Верификация

Процесс верификации

Верификация складывается из трёх компонентов: знания, оборудование и процедуры.

Знания: в этой части проверяется, есть ли у работника общее понимание процесса.

Оборудование: в этой части проверяется, может ли работник точно определить, объяснить и продемонстрировать использование всех необходимых инструментов и оборудования.

Процедуры: в этой части проверяется, может ли работник правильно выполнять процедуры.

Верификация общих знаний

Работник отвечает на каждый из вопросов, приведённых ниже. Отметьте галочкой каждый правильный ответ.

- ○ Назовите стандарты обслуживания.
- ○ Назовите 4 принципа гостеприимства.
- ○ Сколько составляет время обслуживания, время ожидания в очереди и время выдачи заказа при обслуживании за столами?
  - Время ожидания в очереди — 90 секунд
  - Время обслуживания — 90 секунд
  - Время выполнения заказа при обслуживании за столами — 45 секунд
- ○ Объясните роль Работника на выдаче.
- ○ Что такое заказ вне очереди и когда его нужно собирать?
- ○ Объясните, что делать с невостребованными заказами.
- ○ Знает правила техники безопасности.
- ○ Знает, как обеспечить безопасность пищи.
  - Обрабатывает руки чистым продезинфицированным полотенцем после обслуживания в зале, перед сбором заказа
  - Не касается продуктов руками

Верификация знаний об оборудовании

Работник определяет, объясняет и демонстрирует, как использовать перечисленные ниже оборудование и инструменты. Отметьте галочкой каждый раздел, в котором работник успешно выполнил все задания для каждой единицы оборудования.

○ Мониторы

определение: экспо-монитор прилавка
определение: функции монитора: текущее время ожидания, номер заказа и номер кассы / киоска, способ получения заказа
определение: пульт управления заказами и принтер чеков сбора заказа
определение: презентер-монитор и сканер
определение: монитор готовности заказов (ORB) и мини-ORB

○ Зона выдачи и сбора заказов

определение: подогреваемая поверхность OAT
определение: зона хранения пакетов
определение: зона хранения Хэппи Мил
определение: зона хранения приправ, зона хранения приборов, фартук для обслуживания за столами
определение: холодильник для холодных напитков, яблочных долек и др.

○ Прочее (если применимо)

определение: ABS (автоматическая система приготовления напитков)
демонстрация: как вручную ввести заказ на напитки с помощью ABS
определение: монитор Table Service и локатор
определение: держатель для локаторов на киоске
определение: место хранения локатора на прилавке
демонстрация: как продезинфицировать локатор
демонстрация: как пополнять фартук

○ Касса

определение: сенсорный экран, кассовый ящик
определение: принтер чеков, устройство безналичной оплаты

○ Цифровые доски меню

определение: цифровые доски меню

Обслуживание на прилавке. Multi Point Service

Контрольный лист наблюдений (КЛН) на станции / Верификация

Инструкции по процедурам

Работник демонстрирует каждый из этапов, перечисленных ниже. У работника должна быть возможность потренироваться выполнять каждый из этапов до прохождения верификации.

Для окончательной верификации работник должен выполнить весь процесс правильно и без посторонней помощи. Отметьте галочкой каждый этап, на котором работник выполнил процедуру правильно. Результаты записываются в отведённых местах.

Приём заказов / Кассир

К концу этого раздела работник продемонстрирует, как принимать заказы.

- ○ Поприветствуйте гостя
  - Без промедления и дружелюбным тоном
  - Улыбка и зрительный контакт
- ○ Примите заказ
  - Не перебивать гостя
- ○ Принимая заказ, используйте следующий принцип: внимательно слушайте гостя, предложите Большой или Стандартный МакКомбо (обед со скидкой).
  - Правильная подсказка для МакКомбо (обеды со скидкой) может иметь следующие варианты:

Если гость заказал не полный обед со скидкой:

а) Сандвич + Картофель — предложите Напиток;
б) Сандвич + Напиток — предложите Картофель;
в) Напиток + Картофель — предложите Сандвич

Если в заказе уже присутствует один или несколько обедов, то варианты подсказки могут быть следующими:
Подсказка одного продукта из отсутствующей группы меню

- Десерты
- Салаты
- Специальные предложения и сезонные наименования

- ○ Проверьте правильность набранного заказа
- ○ Спросите у гостя как ему выдать заказ «в пакет» или «на поднос»
  - Предлагайте обслуживание за столами семьям с детьми, большим группам и людям, гостям, которым требуется дополнительная помощь
- ○ Получите оплату (наличный расчёт)
  - Назовите гостю общую сумму и проведите оплату
  - Сообщите сумму полученных от гостя денег
  - Положите деньги гостя поперёк кассового ящика
  - Сообщите размер сдачи. Сначала выдайте монеты, затем купюры, пересчитав их на виду у гостя
- ○ Получите оплату (безналичный расчёт)
  - Назовите гостю общую сумму и проведите оплату
  - Предложите гостю самостоятельно использовать его карту на устройстве безналичной оплаты
  - Если сумма заказа 1000 рублей и больше, попросите гостя расписаться на первом слипе (если гость вводил ПИН-код, или сумма заказа менее 1000 рублей, подпись гостя на слипе не нужна).
  - Выдайте чек. Дополнительно выдайте гостю второй слип без подписи
- ○ Выдайте чек
  - Покажите гостю большой номер заказа на чеке
  - При обслуживании за столами передайте гостю локатор и чек с номером заказа
- ○ При необходимости дайте указания гостю о получении заказа
  - Жестами покажите гостю зону выдачи заказов и монитор готовности заказов
  - Объясните, что, когда заказ будет готов, его номер появится на мониторе
  - Вежливо поблагодарите гостя и попрощайтесь
  - При обслуживании за столами предложите гостю занять удобное место в зале и попросите поставить локатор на стол. Сообщите, что работники сами принесут заказ за стол

Сбор заказов

К концу этого раздела работник продемонстрирует, как собирать заказы в правильной последовательности.

- ○ Ищите на экспо-мониторе и собирайте в первую очередь заказы без сандвичей или "простые", маленькие заказы
- ○ Начните сбор заказов у ОАТ. Начинайте собирать первый заказ на экспо-мониторе
- ○ Для заказов «на поднос» положите листовку на чистый поднос, для заказов «в пакет» возьмите пакет подходящего размера
- ○ Проверяйте качество продукции и точность сбора заказа. Следуйте политике в отношении выдачи приправ и приборов
- ○ Не кладите продукцию, поступающую с линии приготовления MFY, на поднос или в пакет, пока все наименования заказа не поступят на ОАТ
- ○ В часы пониженного спроса (если нет отдельного работника на напитках) сначала приготовьте напитки/десерты, затем соберите остальную продукцию из заказа
  - Закройте все напитки крышками. Если вы приготовили разные напитки одинакового цвета, нажмите кнопку-метку «Другой»
  - В случае приготовления «в пакет» если в заказе два и более напитка или мороженого, выдавайте их в держателе для стаканов

- Сбросьте заказ с экспо-монитора после того, как собраны сандвичи этого заказа, чтобы распечатать чек сбора заказа
- Соберите заказ в правильной последовательности: сандвичи/картофель/напитки
- Аккуратно и правильно расположите продукты на подносе
  - Не кладите картофель фри рядом с холодными напитками
  - Не кладите горячие продукты рядом с холодными
  - Ставьте напитки на поднос по правую руку от гостя
- Если гостю приходится ждать, то искренне извинитесь и объясните задержку
- Передайте собранный заказ Работнику на выдаче прилавка или Обслуживанию за столами
- Положите чек сбора заказа так, чтобы Работник на выдаче мог легко его прочитать
- Помогите выдавать заказы, если у работника на выдаче уже есть два готовых заказа

Экспедитор сандвичей

К концу этого раздела работник продемонстрирует, как сортировать заказы в правильной последовательности

- Прочитайте заказ на экспо-мониторе прилавка
- Сортируйте сандвичи, поступающие с линии приготовления и сборки продукции: продвигайте сандвичи для МакАвто на другую сторону ОАТ
- Когда все сандвичи из заказа будут готовы, положите их на дальнюю от себя часть стола ОАТ
- Для заказов «на поднос»: когда все сандвичи из заказа будут готовы, положите их на поднос с листовкой
- Для заказов «в пакет»: когда все сандвичи из заказа будут готовы, положите их на поверхность стола ОАТ или на пакет
- Не кладите наименования, поступающие с линии приготовления MFY, на поднос или пакет, пока ВСЕ наименования из заказа не поступят на ОАТ
- Сбросьте заказ с экспо-монитора после того, как собраны сандвичи этого заказа, чтобы распечатать чек сбора заказа со штрихкодом
- Положите распечатанный чек вместе с сандвичами так, чтобы Сборщик заказов мог его легко прочитать:
  - Для заказов «на поднос»: положите чек на поднос
  - Для заказов «в пакет»: положите чек на поверхность стола рядом с сандвичами или на пакет
- Ищите на экспо-мониторе и сортируйте в первую очередь заказы без сандвичей или «простые», маленькие заказы

Обслуживание за столами (если применимо)

К концу этого раздела работник продемонстрирует, как доставлять заказы к столу гостя.

- Проверьте точность сбора заказа
- Сбросьте заказ с презентер-монитора
- Сохраните чек сбора заказа
  - Сохраните чек сбора заказа на время выдачи заказа
- Определите расположение стола с помощью монитора Table Service
- Выдайте заказ
- Выносить заказы в зал необходимо в фартуке
- Поприветствуйте гостя и подтвердите заказ
  - Улыбка
  - Зрительный контакт
  - Акцентируйте внимание гостя на одном из заказанных наименований
- Поблагодарите гостя
  - Улыбка
  - Поблагодарите гостя за визит, используя индивидуальный подход
- Выбросите чек сбора заказа
  - Выбросите чек сбора заказа. Вернитесь в зону обслуживания
- Проведите проверку после выдачи заказа и заберите локатор
  - Вернитесь к гостю и проверьте, всё ли у гостя в порядке. Выполните её в течение 2-х минут или после того, как гость попробует еду. Заберите локатор и деактивируйте его, вернув в держатель на киоске.

Обслуживание на прилавке. Multi Point Service

Контрольный лист наблюдений (КЛН) на станции / Верификация

Работник на выдаче

К концу этого раздела работник продемонстрирует, как выдавать заказ гостю на прилавке.

- ○ Проверьте точность сбора заказа
- ○ Положите необходимые приправы и приборы
- ○ Найдите заказ на презентер-мониторе, сравнив номер заказа на мониторе с чеком сбора заказа
- ○ Сбросьте номер собранного заказа с презентер-монитора, чтобы он отразился на ORB: так гость узнает, что его заказ готов
- ○ Поместите собранный заказ на стойку выдачи заказов
- ○ Поприветствуйте гостя, проверьте номер заказа устно или по чеку гостя
- ○ Выдайте заказ «на поднос»
  - ○ Передайте поднос обеими руками
- ○ Выдайте заказ «в пакет»
  - ○ Дважды заверните пакет и отдавайте его отворотом от гостя
  - ○ Выдайте сначала еду, а затем напитки
- ○ Поблагодарите гостя
  - ○ Улыбка
  - ○ Используйте индивидуальные слова прощания для каждого гостя
- ○ Сбросьте заказ с ORB и мини-ORB, отсканировав штрихкод с чека

Уборка

К концу этого раздела работник продемонстрирует, как выполнять уборку и обслуживание своей станции.

- ○ Поддерживайте запасы на столе сбора заказов
- ○ Чистите по ходу работы

Комментарии

Тип оценки:

- ○ Обучение
- ○ % КЛН

_____ / 66 x 100 % = _____

(1 пункт = 1,515 балла)

_____	_____	_____	
Подпись	Подпись	Подпись	
_____	_____	_____	_____
Инструктор	Работник	Менеджер	Дата